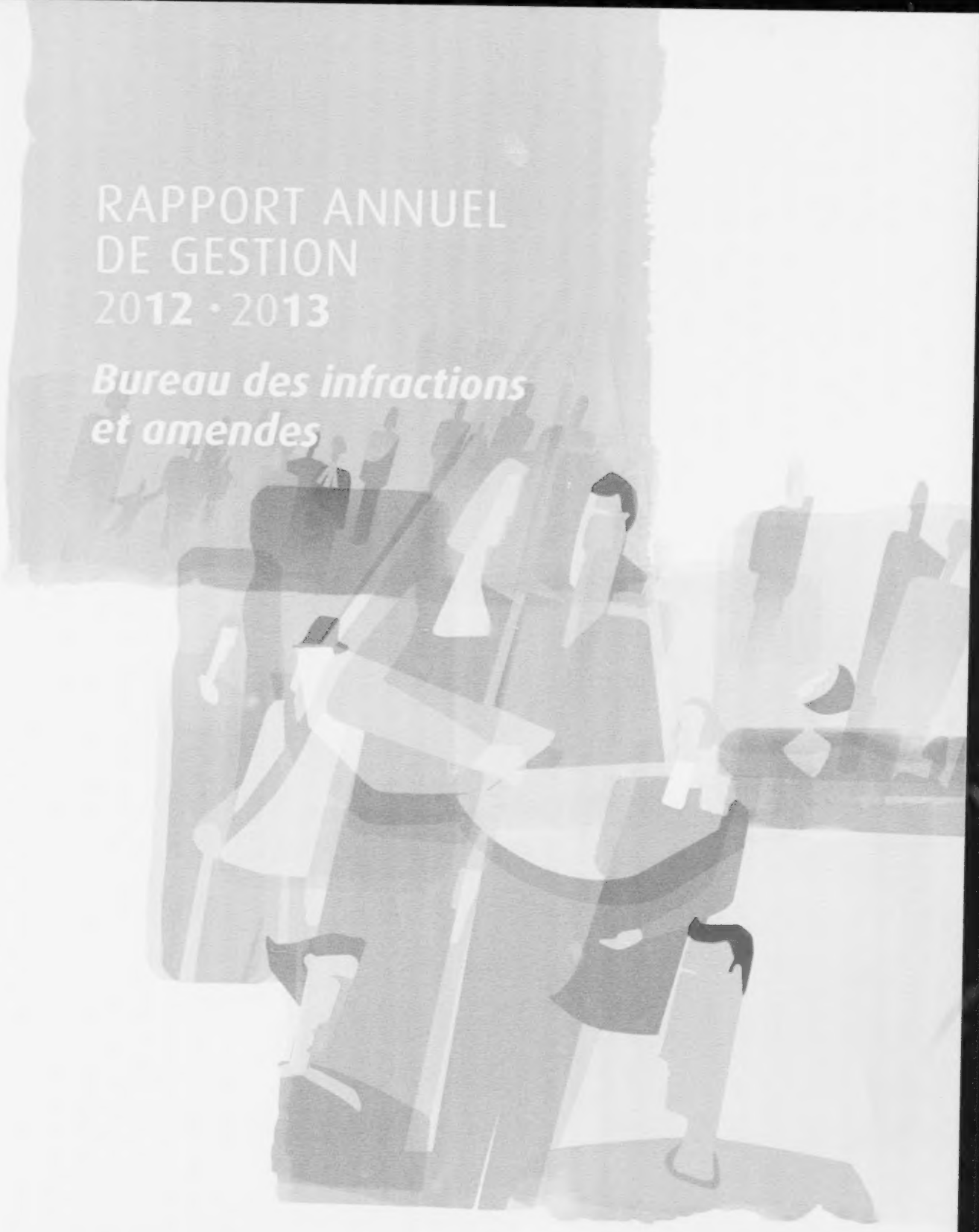
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012 · 2013

Bureau des infractions et amendes



Québec

Ce document a été rédigé par le Bureau des infractions et amendes du ministre de la Justice du Québec.

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01).

Le lecteur peut également consulter le document sur le site Internet du Bureau des infractions et amendes (BIA), l'adresse suivante : www.amendes.qc.ca

Graphisme : Ose Design
Impression : Transcontinental

ISBN : 978-2-550-68964-5 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-68965-2 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2013

© Gouvernement du Québec

Note : La forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

100 %

BIOGAZ

FSC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012 · 2013

Bureau des infractions et amendes

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé BIA.

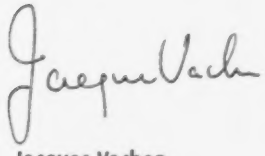
Ce rapport rend compte des réalisations du BIA à l'égard de son *Plan d'action annuel 2012-2013*. Il fait également état des efforts constants déployés par l'ensemble des employés du BIA pour atteindre les objectifs et les cibles de résultats de ce plan.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le BIA a reçu et traité un nombre croissant de rapports d'infraction généraux et de constats portatifs, affichant une hausse pour une troisième année d'affilée. Cette volumétrie en augmentation a nécessité des adaptations constantes de la part du BIA et de son personnel dans le but d'atteindre ses objectifs.

En matière de services à la population, le volume d'appels téléphoniques et de demandes de divulgation de preuve est également en hausse. À cet égard, le BIA a atteint ou dépassé les cibles qu'il s'était fixées pour promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen.

Les résultats présentés dans ce rapport sont le fruit du travail soutenu et de la grande implication de tous les membres du personnel du BIA. Je profite de l'occasion pour souligner leur contribution et leur exprimer toute ma gratitude.

Le directeur général,



Jacques Vachon

Québec, le 12 septembre 2013

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la direction 7

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne 9

L'organisation 11

La mission 11

La clientèle 11

Les services 12

Les ressources disponibles et leur utilisation 13

L'effectif 13

Le budget 13

Les revenus et les recettes 14

Le volume des activités 14

Les résultats atteints au regard du *Plan d'action 2012-2013* du BIA 17

ORIENTATION 1
Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen 17

ORIENTATION 2
Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de services adéquate, adaptée et de qualité au bénéfice du citoyen 19

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 23

ANNEXE
Indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) exclus de la reddition de comptes 2012-2013 27

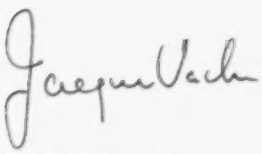
LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité ainsi que la présentation adéquate des résultats et de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2012-2013* du BIA et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la Déclaration de services aux citoyens, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

Afin de m'assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité de l'information et des résultats, j'ai maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À mon avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.



M. Jacques Vachon
Directeur général

Québec, le 12 septembre 2013

Les membres du comité de la direction du BIA au 31 mars 2013 :

M^me^ Marie-Andrée Allard
Directrice de la gestion des infractions

M^me^ Éliane Naud
Directrice du soutien aux opérations

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Nathalie G. Drouin
Sous-ministre et sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du Bureau des Infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2013. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin

Francine Asselin, CPA, CA

Québec, le 12 septembre 2013

L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique (chapitre A-6.01), une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2012-2013 a été déposé à l'Assemblée nationale. Il a servi de cadre de référence au BIA durant toute l'année. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le BIA effectue sa reddition de comptes. Quant aux résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du BIA, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du BIA à la sous-ministre et au ministre est réalisée au moyen du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2012-2013.

Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du BIA.

La mission

Le BIA a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (chapitre C-25.1). De plus, le BIA doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le BIA vise à assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État et il souhaite offrir un service de qualité à sa clientèle et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

De plus, pour exécuter pleinement sa mission, le BIA s'associe à différents intervenants tels que la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), l'Agence du revenu du Québec, le ministère des Finances et de l'Économie, les agents de la paix ainsi que différents organismes reliés à l'administration de la justice.

La clientèle

Le BIA compte deux types de clientèle : les citoyens et les mandants.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite du jugement d'un tribunal.

Par ailleurs, le BIA compte près de 275 mandants, tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la SAAQ, cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au BIA des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction.

De plus, le BIA participe, à titre de mandataire, à la mise en œuvre de différentes ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement de certaines infractions pénales devant les cours municipales. Le BIA assure également le traitement de certaines contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

Les services

Le BIA offre les services suivants aux défendeurs :

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements;
- divulgation de la preuve;
- traitement des correspondances.

Le BIA offre les services suivants aux débiteurs :

- renseignements;
- traitement des paiements;
- lorsque les délais de paiement sont expirés, le percepteur des amendes peut mettre en œuvre différents moyens d'exécution prévus au Code de procédure pénale. Parmi ces recours, il peut :
  - convenir d'une entente de paiement;
  - pratiquer une saisie;
  - transmettre un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ lorsque le jugement découle d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
  - offrir des travaux compensatoires;
  - demander l'imposition d'une peine d'emprisonnement, selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement d'amende.

Le BIA offre les services suivants aux mandants :

- encadrement et soutien;
- traitement des constats signifiés et des rapports d'infraction;
- signification des constats d'infraction généraux aux défendeurs;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- information sur le suivi des dossiers d'infraction pénale.

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

Les données présentées dans les sections *L'effectif*, *Le budget* et *Les revenus et les recettes* sont comprises dans les données du rapport annuel du Ministère au regard des ressources humaines et budgétaires.

L'effectif

Au 31 mars 2013, le BIA disposait d'un effectif total de 199 employés, soit 183,98 équivalents temps complets (ETC).

Le budget

Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

ÉLÉMENT	2012-2013		2011-2012	ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)	VARIATION (%)
	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ[1]	DÉPENSES RÉELLES[2]	DÉPENSES RÉELLES[3]		
	(000 $)				
Rémunération	8 243	8 244	7 252	992	13,7
Fonctionnement[4]	3 022	2 461	2 651	(190)	(7,2)
Sous-total	**11 265**	**10 705**	**9 903**	**802**	**8,1**
Immobilisations	1 379	528	328	200	61,0
Total	**12 644**	**11 233**	**10 231**	**1 002**	**9,8**
Créances douteuses	5 000	6 294	5 224	1 070	20,5

1. Le budget tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.
2. Il s'agit de données préliminaires.
3. Ces données proviennent des comptes publics 2011-2012.
4. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du ministère de la Justice.

En 2012-2013, les dépenses de rémunération ont augmenté par rapport à celles de 2011-2012. Cette hausse s'explique par l'embauche d'ETC supplémentaires pour combler les retards accumulés dans l'audition des causes contestées en matière pénale, par l'amorce de la mise en place du traitement de dossiers pour de nouveaux mandants, ainsi que par l'accroissement du contrôle de la qualité nécessaire pour pallier la délivrance, par un mandant, de constats présentant un problème de numérotation.

Les dépenses de fonctionnement enregistrées en 2012-2013 ont diminué comparativement à celles de 2011-2012. Cette diminution est notamment attribuable au report ou à l'annulation d'achat de matériel bureautique et de certaines activités de formation du personnel à la suite de l'annonce de mesures de réduction des dépenses demandée par le Conseil du trésor pour l'exercice 2012-2013.

En ce qui concerne les dépenses effectuées en immobilisations, elles ont augmenté par rapport à celles de l'année précédente. Cette augmentation est directement reliée au projet de mise à niveau du système d'encaissement informatique.

L'augmentation de la dépense pour créances douteuses de 2012-2013 s'explique par l'augmentation des revenus depuis 2008-2009. En effet, les revenus de l'exercice 2008-2009 ont été particulièrement élevés par rapport à ceux de l'exercice précédent, et les revenus des années subséquentes se sont stabilisés, tout en étant supérieurs de près de 20 % par rapport à ceux de 2007-2008.

Les revenus et les recettes

Revenus[1] et recettes[2] (en millions de dollars)

ÉLÉMENT	AU 31 MARS			VARIATION 2013/2012	
	2013	2012	2011	M$	%
Revenus[3]	140,3	126,4	118,6	13,9	11,0
Recettes[3]	121,9	113,7	109,4	8,2	7,2

1. Ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice.
2. Ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.
3. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 $ et plus, ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

Les revenus et les recettes liés aux activités du BIA ont augmenté respectivement de 13,9 M$ et de 8,2 M$ par rapport au 31 mars 2012. Cette augmentation est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de constats et de rapports d'infraction ainsi qu'à l'augmentation des revenus provenant essentiellement des jugements découlant de l'application des lois autres que le Code de la sécurité routière. Le projet d'accélération du traitement des dossiers en matière pénale a contribué à la hausse de ces revenus.

Le volume des activités

LES INFRACTIONS

Volume des activités relatives aux infractions (à l'exception du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »)

ACTIVITÉ	2012-2013	2011-2012	2010-2011	VARIATION 2012-2013/2011-2012	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Constats d'infraction					
Reçus par le BIA	290 063	276 430	269 674	13 633	4,9
Traités dans les municipalités[1]	96 493	87 328	71 680	9 165	10,5
Sous-total	**386 556**	**363 758**	**341 354**	**22 798**	**6,3**
Rapports d'infraction					
Reçus par le BIA	77 857	71 846	65 273	6 011	8,4
Total des constats et rapports d'infraction	**464 413**	**435 604**	**406 627**	**28 809**	**6,6**
Constats d'infraction généraux délivrés par le BIA	**68 709**	**64 144**	**63 941**	**4 565**	**7,1**
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	**138 641**	**152 528**	**157 291**	**(13 887)**	**(9,1)**

1. Données préliminaires.

Dans l'ensemble, le volume d'activités relatives aux infractions enregistré en 2012-2013 affiche une légère hausse par rapport à celui de 2011-2012. De fait, le nombre de constats d'infraction reçus a augmenté de 4,9 %, comparativement à 2011-2012. Le nombre de constats d'infraction généraux délivrés a augmenté pour sa part de 7,1 % par rapport à l'exercice précédent.

Toutefois, au cours des trois derniers mois de l'année, le BIA a accru le contrôle de la qualité nécessaire pour pallier la délivrance, par un mandant, de constats présentant un problème de numérotation, ce qui a entraîné une augmentation des délais dans le transfert des dossiers à la Cour du Québec. À cet effet, on dénote une diminution dans le nombre de dossiers transférés à la cour. Finalement, les cours municipales ont traité un plus grand nombre de constats d'infraction, comparativement à 2011-2012.

Volume des activités relatives aux infractions (projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »)

ACTIVITÉ	2012-2013	2011-2012	2010-2011	VARIATION 2012-2013/2011-2012	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Rapports d'infraction reçus par le BIA	64 483	69 290	76 466	(4 807)	(6,9)
Constats d'infraction généraux délivrés par le BIA	64 189	69 048[1]	71 546[1]	(4 859)	(7,0)
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	9 248	12 653	19 444	(3 405)	(26,9)

1. Les données de 2011-2012 et 2010-2011 ont été rajustées pour uniformiser la représentation des données des deux tableaux portant sur la volumétrie relative aux infractions.

Le 19 août 2009, l'entrée en vigueur d'une modification au Code de la sécurité routière a permis l'utilisation des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges à quinze endroits accidentogènes du réseau routier, où il y a le plus de risques de dépassement de vitesse et de non-respect du feu rouge. Il est à noter qu'en février 2012, le gouvernement du Québec a confirmé l'utilisation permanente des radars photo et des appareils de surveillance aux feux rouges.

Le nombre de rapports d'infraction reçus et le nombre de constats d'infraction généraux délivrés par le BIA est en constante diminution, tendance qui se maintient pour l'année 2012-2013. Par ailleurs, pour cette même année, le nombre de dossiers transférés à la cour a connu une baisse considérable, comparativement à 2011-2012. Cette variation est attribuable à la diminution du nombre de constats d'infraction signifiés par le BIA et aux mesures mises en place par le BIA pour renforcer le contrôle de la qualité.

LES DOSSIERS EN PERCEPTION

CATÉGORIE	JUGEMENTS ENTRAÎNANT LA CONDAMNATION À UNE AMENDE				
	2012-2013	2011-2012	2010-2011	VARIATION 2012-2013/2011-2012	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	209 496	224 473	185 584	(14 977)	(6,7)
Provenant des cours municipales[1]	29 677	26 155	20 566	3 522	13,5
Sous-total – pénal	**239 173**	**250 628**	**206 150**	**(11 455)**	**(4,6)**
Criminel					
Provenant de la Cour du Québec	32 879	30 435	30 842	2 444	8,0
TOTAL	**272 052**	**281 063**	**236 992**	**(9 011)**	**(3,2)**

1. Ces données sont rajustées annuellement pour tenir compte de l'état des dossiers, qui peut être modifié avec le temps.

Pour l'exercice financier 2012-2013, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a diminué de 3,2 % par rapport à l'exercice précédent. Cette légère diminution est attribuable principalement à la diminution du nombre de jugements reçus de la Cour du Québec en matière pénale, et ce, malgré l'augmentation du nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale provenant des cours municipales et en matière criminelle provenant de la Cour du Québec. Rappelons que pour l'exercice financier 2011-2012, il y avait eu une hausse considérable des jugements provenant de la Cour du Québec en matière pénale.

LES SERVICES À LA POPULATION

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre contact clients[1]

ÉLÉMENT	2012-2013	2011-2012	2010-2011	VARIATION 2012-2013/2011-2012	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Appels reçus	194 982	182 154	174 486	12 828	7,0
Moyenne quotidienne d'appels reçus	793	734	704	59	8,0
Appels traités	189 825	177 339	167 347	12 486	7,0
Moyenne quotidienne d'appels traités	772	715	675	57	8,0
RATIO DE PERFORMANCE (%)	**2012-2013**	**2011-2012**	**2010-2011**		
Abandons	2,7	2,6	4,1		
Appels traités par rapport aux appels reçus	97,3	97,4	95,9		

1. Ces données excluent plus de 152 000 appels traités dans les bureaux régionaux.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le BIA a traité 97,3 % des 194 982 appels reçus, affichant ainsi un taux de traitement des appels semblable à celui de 2011-2012, et ce, malgré une augmentation de 12 828 appels. Pour sa part, le taux d'abandon de 2,7 % est presque identique à celui enregistré l'année précédente.

Cette bonne performance s'explique notamment par la formation continue donnée aux préposés aux renseignements ainsi que par le renforcement de l'application du programme d'écoute téléphonique permettant d'évaluer leurs compétences et de les parfaire au besoin.

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre contact clients pour le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »

ÉLÉMENT	2012-2013	2011-2012	2010-2011	VARIATION 2012-2013/2011-2012	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Appels reçus	20 855	18 314	17 747	2 541	13,9
Moyenne quotidienne d'appels reçus	85	74	72	11	14,9
Appels traités	20 458	17 957	17 181	2 501	14,0
Moyenne quotidienne d'appels traités	83	72	69	11	15,3
RATIO DE PERFORMANCE (%)	**2012-2013**	**2011-2012**	**2010-2011**		
Abandons	2,0	2,0	3,2		
Appels traités par rapport aux appels reçus	98,0	98,1	96,8		

Au cours de l'exercice 2012-2013, le nombre d'appels a légèrement augmenté. Malgré cela, le taux de réponse des appels traités a peu fluctué, passant de 98,1 % à 98,0 %, alors que le taux d'abandon s'est maintenu à 2,0 %. Cette performance s'explique aussi par la formation continue donnée aux préposés aux renseignements, mais aussi par le fait que le formulaire de déclaration, qui permet au propriétaire d'un véhicule d'en identifier le conducteur ou le locataire, n'est plus envoyé systématiquement par la poste avec le constat. Ce formulaire est maintenant disponible en ligne sur le site Internet du BIA. Cette nouvelle façon de faire génère une économie de plus de 60 000 feuilles de papier annuellement.

LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU *PLAN D'ACTION 2012-2013* DU BIA

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2012-2013 ont été déterminés en fonction des engagements qu'a pris le BIA dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*, dans son *Plan d'action 2012-2013* ainsi qu'en fonction des orientations stratégiques du Ministère. Certains des indicateurs qui suivent ont un caractère permanent et sont présentés d'un plan d'action à l'autre.

ORIENTATION 1

Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen

AXE 1.1 Les relations avec les citoyens

OBJECTIF 1.1.1 Améliorer l'accessibilité de nos services

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2012-2013	2011-2012	2010-2011		2012-2013	2011-2012	2010-2011
80[1]	80[1]	80[1]	Pourcentage des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu[1]	92,0	93,5	84,4

1. Engagement pris par le BIA dans la *Déclaration de services aux citoyens* du ministère de la Justice.

Le BIA a dépassé l'objectif d'accessibilité téléphonique qu'il s'était fixé pour l'année 2012-2013. À cet effet, il a répondu à 198 567 appels dans un délai de 2 minutes, ce qui représente 26 000 appels traités de plus que la cible. Cette excellente performance s'explique notamment par :

- une augmentation du temps passé à contrôler la qualité et à écouter les entretiens des préposés aux renseignements avec les citoyens. Cette activité a permis de mieux cibler les besoins de formation et d'information des préposés et d'y répondre afin de les aider à mieux servir les citoyens;
- une formation donnée à trois préposés afin de parfaire leur connaissance de la langue anglaise parlée, ce qui assure une meilleure répartition des appels téléphoniques entre les préposés aux renseignements;
- le maintien des rencontres périodiques de formation et d'information avec les préposés aux renseignements ainsi que la mise à jour des procédures de façon continue assurent des réponses uniformes, rapides et courtoises, ce qui améliore le rendement de cette équipe.

CIBLE			INDICATEUR	RÉSULTAT		
2012-2013	2011-2012	2010-2011		2012-2013	2011-2012	2010-2011
30 jours	30 jours	45 jours	Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits au SGIPA[1]	30,9 jours	24,5 jours	17,4 jours

1. Solution de gestion des infractions et de perception des amendes.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le BIA a traité un peu plus de 10 700 demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction, soit près de 2 000 de plus qu'en 2011-2012. L'augmentation du délai de traitement de ces demandes, qui est de 6,4 jours par rapport à la dernière année financière, s'explique principalement par l'augmentation du nombre de demandes de divulgation de la preuve combinée à une hausse de plus de 20 000 appels traités comparativement à 2011-2012, ainsi qu'à un rehaussement du contrôle de la qualité de certains constats d'infraction plus complexes qui doit être effectué avant de traiter des demandes qui s'y rattachent.

OBJECTIF 1.1.2 Améliorer l'offre de services en ligne et en faire la promotion

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2012-2013	2011-2012		2012-2013	2011-2012
15	12	Pourcentage des paiements effectués par Internet et par la réponse vocale interactive	18,6	16,2

Le pourcentage d'utilisation des services de paiement par Internet et par la réponse vocale interactive est passé de 16,2 % en 2011-2012 à 18,6 % en 2012-2013, soit une augmentation de 2,4 % des paiements en ligne. Quant au pourcentage de paiements effectués par les contrevenants dans les institutions financières, il a été de 10,8 % au cours de l'exercice 2012-2013. Cette augmentation s'explique par les efforts que les préposés aux renseignements ont déployés pour inciter la clientèle à utiliser les modes de paiement électronique et de réponse vocale interactive. Une capsule d'information, diffusée par le système téléphonique pendant que les citoyens sont en attente, les renseigne également sur les moyens de paiement électronique possibles. La mise en évidence des moyens de paiement électronique au verso des correspondances transmises à la clientèle a aussi contribué à l'augmentation du taux de paiement en ligne enregistrée en 2012-2013.

ORIENTATION 2

Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de services adéquate, adaptée et de qualité au bénéfice du citoyen

AXE 2.1 La performance du BIA

OBJECTIF 2.1.1 Traiter dans les délais les rapports d'infraction généraux (RIG) et les constats d'infraction provenant des mandants

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2012-2013	2011-2012	2010-2011		2012-2013	2011-2012	2010-2011
83	80	75	Pourcentage des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA	68,3	81,7	77,9

Le BIA n'a pas été en mesure d'atteindre la cible qu'il s'était fixée, laquelle consistait à augmenter la proportion de dossiers qu'il transmet à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai administratif de 90 jours après leur réception. En effet, le pourcentage des rapports d'infraction généraux reçus en 2012-2013 a augmenté de façon considérable par rapport à 2011-2012. Cette hausse a entraîné une augmentation des délais dans les activités de saisie, de numérisation et d'analyse. Le résultat obtenu s'explique également par l'augmentation des délais enregistrés dans le transfert des dossiers à la Cour du Québec durant les trois derniers mois de l'année, en raison du rehaussement des mesures de contrôle de la qualité à la suite de la délivrance, par un mandant, d'une série de constats présentant un problème de numérotation.

OBJECTIF 2.1.2 Assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2012-2013	2011-2012	2010-2011		2012-2013	2011-2012	2010-2011
85	83	80	Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé[1] a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception[2] au BIA	86,6	85,5	85,2

1. Les résultats fixés correspondent à :
   - une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
   - un mandat d'amener, d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
   - un transfert de créances douteuses à une agence de recouvrement;
   - un solde nul.

   Dans de tels cas, le percepteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas.
2. Date de création du mémoire de frais.

Depuis 2010-2011, le BIA a choisi de rehausser sa cible dans une perspective d'amélioration de sa performance. La poursuite des efforts dans le traitement des nouveaux jugements a permis d'atteindre le résultat fixé pour plus de 203 000 jugements en 2012-2013, comparativement à environ 169 000 jugements en 2011-2012.

OBJECTIF 2.1.3 Favoriser la réduction de l'inventaire des jugements à traiter

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2012-2013	2011-2012	2010-2011		2012-2013	2011-2012	2010-2011
>100	>100	90	Pourcentage du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière	98,9	97,7	100,6

En 2012-2013, afin de réduire l'inventaire des jugements à traiter, l'objectif de régler plus de jugements que le nombre de jugements reçus dans l'année a pratiquement été atteint. En effet, malgré les efforts fournis, l'objectif n'a pu être réalisé, notamment en raison d'un renouvellement de près de 16 % des effectifs lors de l'exercice 2012-2013. Ce renouvellement des effectifs a occasionné un ralentissement de la performance de l'organisation au cours de l'année.

OBJECTIF 2.1.4 Limiter la dépense pour créances douteuses

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2012-2013	2011-2012	2010-2011		2012-2013	2011-2012	2010-2011
4,1	4,0	Moins de 4,5	Pourcentage de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des 4 dernières années	5,0	4,1	3,7

La dépense pour créances douteuses pour l'exercice 2012-2013 s'élève à 6,3 M$. Elle représente 5,0 % de la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années, ce qui est légèrement supérieur à la cible prévue.

OBJECTIF 2.1.5 Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre

CIBLE ($)			INDICATEUR	RÉSULTAT ($)		
2012-2013	2011-2012	2010-2011		2012-2013	2011-2012	2010-2011
15,3	15,1	14,0	Rapport entre les recettes[1] et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	14,7	15,5	14,5
615 000	610 000	610 000	Rapport entre les recettes[1] et les ETC utilisés	662 333	639 774	ND[2]

1. Les recettes excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et emprisonnement).
2. La donnée concernant les ETC utilisés n'était pas disponible en raison de l'implantation de SAGIR, volet ressources humaines.

La variation à la baisse du rapport entre les recettes et la rémunération versée entre les exercices 2011-2012 et 2012-2013 est attribuable principalement à la rémunération supplémentaire que le BIA a versée pour des projets non prévus dans le budget et pour lesquels aucune recette n'a été comptabilisée en 2012-2013.

OBJECTIF 2.1.6 Utiliser les technologies de l'information pour optimiser la performance

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2012-2013		2012-2013
Réaliser au moins deux projets	Élaboration et mise en place de projets visant l'amélioration des opérations du BIA	2 projets réalisés

Au cours de l'exercice 2012-2013, le BIA a procédé à l'acquisition et au déploiement de l'outil Copernic Desktop Search (CDS). Cet outil sert à effectuer des recherches de documents plus efficacement. De plus, le projet de mise à niveau du système d'encaissement informatique a été réalisé. Il permet l'optimisation du processus d'encaissement automatisé ainsi que l'amélioration des infrastructures technologiques.

AXE 2.2 Les relations avec les partenaires

OBJECTIF 2.2.1 Définir et diffuser une offre de services aux mandants et aux poursuivants

CIBLE		INDICATEUR	RÉSULTAT	
2012-2013	2011-2012		2012-2013	2011-2012
Révision du suivi aux mandants	Révision du suivi aux mandants	D'ici le 31 mars 2014, revoir le suivi aux mandants et le rendre disponible pour 100 % des mandants	Abandonné	Révision en cours

Le projet de révision du suivi aux mandants a été abandonné. Le BIA ne dispose pas des ressources nécessaires pour mener à terme ce projet. Toutefois, un suivi électronique est déjà accessible à tous les mandants.

AXE 2.3 L'amélioration des outils de gestion

OBJECTIF 2.3.1 Contribuer à la mise en œuvre de politiques et orientations gouvernementales

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2012-2013		2012-2013
Respect des échéanciers	Respect des échéanciers de mise en œuvre établis par le Ministère	s. o.

En 2012-2013, le BIA n'a pas été sollicité pour collaborer à un nouveau projet ministériel d'amélioration des outils de gestion. Quant à la poursuite de sa participation au projet pilote d'évaluation du coût de revient, le Ministère a décidé de ne pas poursuivre dans cette voie, mais plutôt de se doter d'une politique tarifaire.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Agences et unités autonomes de service

Le Vérificateur général du Québec, lors des travaux de suivi qu'il a menés sur les agences et unités autonomes de service, a formulé quatre recommandations au BIA (Tome I du *Rapport annuel 2003-2004 du Vérificateur général*, chapitre 5). De ces recommandations, il en reste deux dont les travaux, au moment du suivi effectué par le Vérificateur général, n'étaient pas suffisamment avancés pour démontrer des progrès satisfaisants.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2013
Compiler de l'information complète et fiable sur le prix de revient des principaux services	Dans le cadre de l'objectif gouvernemental visant à assurer la qualité et le financement des services publics, le Ministère a engagé des actions en vue de la mise en place d'une politique de financement de ses services. Le BIA s'arrimera à ce projet ministériel.
Préciser les actions pertinentes pour la poursuite des objectifs ainsi que les ressources y afférant	Depuis l'exercice 2004-2005, les plans d'action du BIA incluent des objectifs et des cibles, ce qui constitue un progrès. Toutefois, afin de disposer d'informations fiables lui permettant par la suite d'établir les coûts de ses activités, le BIA s'arrimera au projet ministériel de politique tarifaire.

Prestation de services du gouvernement en ligne

Dans le rapport sur la prestation de services du gouvernement en ligne, le Vérificateur général du Québec a formulé cinq recommandations au BIA (Tome II du *Rapport annuel 2004-2005 du Vérificateur général*, chapitre 3), dont trois sont encore suivies. De celles-ci, deux ne pourront être appliquées que lorsque le BIA mettra en place de nouveaux services en ligne. L'évolution de la dernière recommandation est présentée dans le tableau suivant.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2013
Élaborer et appliquer une stratégie pour promouvoir ses services en ligne et évaluer l'efficacité de celle-ci	En 2012-2013, le taux d'utilisation des services en ligne, y compris Internet et le service téléphonique automatisé, est passé de 16,2 % à 18,6 %. Par ailleurs, au cours de la même période, 10,8 % de la clientèle a effectué son paiement dans les institutions financières. Pour une information détaillée à ce sujet, consultez, en page 104, les résultats pour l'objectif 1.1.2 du *Plan d'action 2012-2013 du BIA*.

ANNEXE

INDICATEURS DE LA *CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ* (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2012-2013

SERVICES À LA CLIENTÈLE
Pourcentage des accès par téléphone et par Internet pour effectuer un paiement ou pour demander un renseignement, comparativement aux accès par courrier ou au comptoir
FINANCIER
Coût unitaire par dollar perçu
Rapport comptes débiteurs/revenus
Rapport recettes/revenus
Taux annualisé de règlement (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(comptes débiteurs au début de la période + revenus de l'année)
Taux annualisé de règlement/revenus (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(revenus de l'année)
Valeur des comptes débiteurs
Valeur de la provision pour mauvaises créances

justice.gouv.qc.ca

Justice
Québec